



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
DINAS SOSIAL**

Jalan Slamet Riyadi No.368 Telp. (0271) 734123, Fax. (0271) 734123  
Website : [dinsos.surakarta.go.id](http://dinsos.surakarta.go.id) Email : [dinsos@surakarta.go.id](mailto:dinsos@surakarta.go.id)  
SURAKARTA  
Kode Pos 57141

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA**

**NOMOR : 50.00 / 28 25 / IV / TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Surakarta.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:
- a. Bidang Rehabilitasi Sosial
    - 1. SP Penyediaan Alat Bantu
    - 2. SP Layanan Kesejahteraan Sosial Anak
    - 3. SP Rehabilitasi Sosial Dasar
  - b. Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan Penanganan Bencana
    - 1. SP Penerbitan Tanda Daftar LKS/Orsos
    - 2. SP Penerbitan Rekomendasi Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor
    - 3. SP Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial/Hibah Bagi LKS
    - 4. SP Pemberian Izin Ziarah ke TMP
    - 5. SP Pelayanan Pemakaman TMP
    - 6. SP Perlindungan Sosial Kebencanaan
    - 7. SP Pengajuan Sembako Karantina Mandiri (Isoman)
  - c. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
    - 1. SP Bansos (Bantuan Sosial) PKH (Program Keluarga Harapan)
    - 2. SP Bansos (Bantuan Sosial) BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai ) / BSP (Bantuan Sosial Pangan)
    - 3. SP Pemberian Informasi Mengenai Pengajuan GAKIN
    - 4. SP Pengecekan status DTKS beserta Bantuan Sosial dari Pemerintah Pusat
    - 5. SP Pelaksanaan pengangkatan Anak Adopsi (COTA)
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam

KEEMPAT

penyelenggaraan pelayanan publik.  
: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mencabut Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan nomor SO.00.00/3082/IV/2023 dan dinyatakan tidak berlaku kembali.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 5 April 2024



AGUS SANTOSO

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_REHABSOS/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

## STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Rehabilitasi Sosial

Jenis Pelayanan : Penyediaan Alat Bantu

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Terdaftar dalam SK Gakin/OTKS/Surat keterangan miskin</li> <li>3. FC KTP</li> <li>4. FC Kartu Keluarga/ Akte Kelahiran</li> <li>5. Laporan Sosial Hasil Assesment</li> <li>6. Surat Keterangan Domisili</li> <li>7. Foto Berwarna Seluruh Badan uk.4R</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan Surat Permohonan;</li> <li>2. Memverifikasi dan melakukan assessment terhadap calon penerima manfaat;</li> <li>3. Membuat Laporan Hasil Assessment;</li> <li>4. Membuat Rencana Anggaran Belanja Barang dan Jasa (khusus Unit Pelayanan Sosial Keliling);</li> <li>5. Membuat SK Penerima Alat Bantu (khusus Unit Pelayanan Sosial Keliling);</li> <li>6. Pengadaan Alat Bantu</li> <li>7. Penyerahan Alat Bantu dan penandatanganan Berita Acara Penyerahan Barang.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	6 Bulan
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	<b>Alat Bantu</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. SP4N Lapor</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Hotline Services WA 0811-2811-919</li> <li>e. Kunjungan Langsung</li> <li>f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a></li> <li>g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a></li> </ul>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>4. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standart Teknis Pelayanan Dasar pada Standart Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Kota Surakarta;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 10. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 11. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1 2. Memiliki Pengetahuan tentang Bidang Rehabilitasi Sosial 3. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Kamera 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Ruang Front Office 9. Kendaraan operasional
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-Kinerja</li><li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li><li>3. Dilakukan penilaian SKM minimal 3 bulan sekali</li></ol>

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_REHABSOS/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

## STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Rehabilitasi Sosial

Jenis Pelayanan : Layanan Kesejahteraan Sosial Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	1. Laporan dari masyarakat 2. FC KTP 3. FC Kartu Keluarga/ Akte Kelahiran
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima Laporan dari masyarakat; 2. Memverifikasi dan melakukan assessment terhadap laporan masyarakat; 3. Membuat Laporan Hasil Assessment; 4. Rapat perencanaan pelayanan; 5. Pelaksanaan pelayanan; 6. Monitoring dan evaluasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	<b>Layanan Kesejahteraan Anak</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Lapor c. Telepon (0271) 734123 d. Hotline Services WA 0811-2811-919 Kunjungan Langsung e. Email: dinsos@surakarta.go.id f. Website: dinsos.surakarta.go.id g. PLKSAI (Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif)
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	



NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standart Teknis Pelayanan Dasar pada Standart Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rehabilitasi Sosial Dasar bagi Anak Terlantar;</li> <li>8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak;</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 4 tahun 2012 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 14. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 1-I Tahun 2017 tentang Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI); 16. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA Sederajat 2. Memiliki Pengetahuan tentang Bidang Rehabilitasi Sosial 3. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Jujur, tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Kamera 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Ruang Assessment 9. Kendaraan operasional 10. Toilet 11. Mushola
11.	Jumlah Pelaksana	25 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>3. E-Arsip</li> <li>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>5. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali</li> </ol>

Lampiran Nomor	<b>DINSOS/BID_REHABSOS/SP/IV/2024/3</b>
Revisi ke	<b>00</b>

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Rehabilitasi Sosial

Jenis Pelayanan : Rehabilitasi Sosial Dasar

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	1. Laporan dari masyarakat atau Instansi terkait
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Laporan dari masyarakat atau Instansi terkait;</li> <li>2. Melakukan Survey Lokasi TKP dan Assesment;</li> <li>3. Membuat Laporan Hasil Assessment;</li> <li>4. Koordinasi dengan Instansi terkait;</li> <li>5. Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan Dasar;</li> <li>6. Pemberian Rujukan atau Reunifikasi Keluarga;</li> <li>7. Monitoring dan Evaluasi;</li> <li>8. Terminasi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	<b>Rehabilitasi Sosial Dasar</b>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N lapor</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Hotline Services WA 0811-2811-919</li> <li>e. Kunjungan Langsung</li> <li>f. Email: dinsos@surakarta.go.id</li> <li>g. Website: dinsos.surakarta.go.id</li> <li>h. PLKSAI (Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif)</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>4. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standart Teknis Pelayanan Dasar pada Standart Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>11. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA Sederajat</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan tentang Bidang Rehabilitasi Sosial</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Memahami Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Jujur, tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Kamera 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Ruang Assessment 9. Kendaraan operasional 10. Rumah Singgah
11.	Jumlah Pelaksana	25 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan  
Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Penerbitan Tanda Daftar LKS/Orsos

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC KTP</li> <li>3. FC NPWP</li> <li>4. Surat Rekomendasi Dari LKKS</li> <li>5. Profil LKS/Yayasan/Panti Sosial/Orsos</li> <li>6. FC Akta Notaris dan SK Kemenkumham</li> <li>7. Surat Keterangan Domisili</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan Surat Permohonan;</li> <li>2. Memverifikasi dan melakukan peninjauan ke lokasi LKS/Yayasan/Panti Sosial/Orsos;</li> <li>3. Mencetak Tanda Daftar LKS/Orsos</li> <li>4. Menyerahkan ke Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Tanda Daftar LKS/Orsos
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Laporan</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Hotline Services WA 08112811919</li> <li>e. Kunjungan Langsung</li> <li>f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a></li> <li>g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a></li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>9. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan pada Penerbitan Tanda Daftar LKS/Orsos</li> <li>3. Memahami Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Telepon/ Hp</li> <li>6. Almari/Rak Arsip</li> <li>7. Mushola</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Ruang Front Office</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>3. E-Arsip</li> <li>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>5. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali</li> </ol>



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan  
Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Penerbitan Rekomendasi Keringanan Pajak Kendaraan  
Bermotor

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. FC STNK 3. FC BPKB 4. Surat Rekomendasi dari KEMENAG
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Surat Permohonan; 2. Memverifikasi Permohonan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor; 3. Mencetak Rekomendasi 4. Menyerahkan ke Pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Laporan c. Telepon (0271) 734123 d. Hotline Services WA 0811-2811-919 Kunjungan Langsung e. Email: dinsos@surakarta.go.id f. Website: dinsos.surakarta.go.id
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan pada Rekomendasi Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>5. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial/Hibah Bagi LKS

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC KTP</li> <li>3. Proposal</li> <li>4. Surat Rekomendasi Dari LKKS</li> <li>5. Profil LKS/Yayasan/Panti Sosial/Orsos</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan Surat Permohonan;</li> <li>2. Memverifikasi dan melakukan peninjauan ke lokasi LKS/Yayasan/Panti Sosial/Orsos;</li> <li>3. Mencetak Rekomendasi Bantuan Sosial/Hibah Bagi LKS;</li> <li>4. Menyerahkan ke Pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Bantuan Sosial/Hibah Bagi LKS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Laport</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Hotline Services WA 0811-2811-919</li> <li>e. Kunjungan Langsung</li> <li>f. Email: dinsos@surakarta.go.id</li> <li>g. Website: dinsos.surakarta.go.id</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>9. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan pada Penerbitan Rekomendasi Bantuan Sosial/Hibah Bagi LKS</li> <li>3. Memahami Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Pemberian Izin Ziarah ke TMP

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	Surat Permohonan Izin Ziarah ke TMP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Surat Permohonan; 2. Menerbitkan Surat Izin; 3. Menyerahkan ke Pemohon 4. Melaksanakan Ziarah Ke TMP
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Lapor c. Telepon (0271) 734123 d. Hotline Services WA 08112811919 e. Kunjungan Langsung f. Email: dinsos@surakarta.go.id g. Website: dinsos.surakarta.go.id
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Prps Tahun 1964 Tentang Pemberian Penghargaan / Tunjangan kepada Perintis Pergerakan Kebangsaan / Kemerdekaan ; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2009;</p> <p>4. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Proscdur;</p> <p>5. PERMENSOS No.23 Tahun 2014 Tentang Standar Pengelolaan TMPN dan Makam Pahlawan Nasional</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>10. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang tata persuratan.</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>5. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan  
Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemakaman TMP

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	Rekomendasi dari Kodim
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima Rekomendasi dari Kodim; 2. Menyiapkan Tempat dan Peralatan Pemakaman; 3. Menyiapkan Peralatan Upacara Pemakaman; 4. Melaksanakan Upacara Pemakaman; 5. Merapikan Makam; 6. Mengisi Daftar Identitas Yang Dimakamkan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemakaman
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Lapor c. Telepon (0271) 734123 d. Hotline Services WA 0811-2811-919 e. Kunjungan Langsung f. Email: dinsos@surakarta.go.id g. Website: dinsos.surakarta.go.id
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Prps Tahun 1964 Tentang Pemberian Penghargaan / Tunjangan kepada Perintis Pergerakan Kebangsaan / Kemerdekaan ; 2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2009;</p> <p>3. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</p> <p>4. PERMENSOS No.23 Tahun 2014 Tentang Standar Pengelolaan TMPN dan Makam Pahlawan Nasional;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>8. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>9. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal SLTA/Sederajat</p> <p>2. Memahami sarana dan prasarana TMP</p> <p>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</p> <p>4. Tekun dan teliti</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</p> <p>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Peralatan Pemakaman</p> <p>2. Peralatan Upacara Pemakaman</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. ATK 4. Telepon/ Hp 5. Mushola 6. Toilet 7. Ruang Persemayaman
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diterima tentang permintaan pemakaman harus tepat, lengkap dan jelas, meliputi waktu pemakaman, nama yang akan dimakamkan, lokasi/tempat pemakaman 2. Alat Pengaman Pemakaman
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/6
Revisi ke	00

## STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Perlindungan Sosial Kebencanaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Dari Kelurahan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Surat Permohonan; 2. Memverifikasi Permohonan; 3. Menyerahkan Bantuan Makanan/Sandang; 4. Menandatangani Berita Acara Penyerahan Paket Sembako.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Bantuan Makanan/Sandang
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Lapor c. Telepon (0271) 734123 d. Hotline Services WA 08112811919 e. Kunjungan Langsung f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a> g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana Alam; 2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 3. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Operasional Prosedur;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2008 Tentang Pendanaan dan Pengelolaan Bantuan Bencana;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>8. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>9. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal S1</p> <p>2. Memiliki Pengetahuan pada Perlindungan Sosial Kebencanaan</p> <p>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</p> <p>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</p> <p>5. Tekun dan teliti</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</p> <p>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/ Laptop</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Kendaraan Roda Empat 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Mushola 9. Toilet 10. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_PSKPB/SP/IV/2024/7
Revisi ke	00

## STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pemberdayaan Sosial, Kepahlawanan dan Penanganan Bencana

Jenis Pelayanan : Pengajuan Sembako Karantina Mandiri (Isoman)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nota Dinas Dari Kelurahan</li> <li>2. FC KTP</li> <li>3. FC KK</li> <li>4. Hasil Rapid Test dari Rumah Sakit</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan Permohonan Sembako Isoman;</li> <li>2. Memverifikasi Permohonan Sembako Isoman;</li> <li>3. Menyerahkan Paket Sembako ke Kelurahan;</li> <li>4. Mendokumentasi Pada saat Penyerahan Paket Sembako;</li> <li>5. Menandatangani Berita Acara Penyerahan Paket Sembako.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Sembako Karantina Mandiri (Isoman)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Laporan</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Hotline Services WA 0811-2811-919</li> <li>Kunjungan Langsung</li> <li>e. Email: dinsos@surakarta.go.id</li> <li>f. Website: dinsos.surakarta.go.id</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang tata persuratan</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>5. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_LINJAMSOS/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial  
(Linjamsos)

Jenis Pelayanan : Bansos (Bantuan Sosial) PKH (Program Keluarga Harapan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan</li> <li>2. Petugas mengecek apakah yang bersangkutan masuk di dalam Sistem E-SIK</li> <li>3. Petugas mengecek apakah yang bersangkutan masuk DTKS di dalam Sistem SIKS-NG</li> <li>4. Petugas mengecek apakah yang bersangkutan masuk penerima PKH atau tidak</li> <li>5. Menjelaskan kepada yang bersangkutan sesuai kebutuhan yang di inginkan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit/Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Pendampingan dan Verval data PKH
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Lapor</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Layanan Chat Whatsapp 08112811919</li> <li>e. Pendamping PKH setiap kelurahan</li> <li>f. Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Surakarta</li> <li>g. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a></li> <li>h. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a></li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal</b>	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<b>organisasi (manufacturing) meliputi:</b>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2015</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Ketahanan Pangan dan Gizi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 60 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5680);</p> <p>8. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>12. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>13. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>3. Tekun dan teliti</li> <li>4. Menguasai aplikasi SIKS-NG</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Aplikasi SIKS-NG 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Mushola 9. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas 10. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	8 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_LINJAMSOS/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial  
(Linjamsos)

Jenis Pelayanan : Bansos (Bantuan Sosial) BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) / BSP (Bantuan Sosial Pangan)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan</li> <li>2. Petugas mengecek apakah yang bersangkutan masuk di dalam Sistem E-SIK</li> <li>3. Petugas mengecek apakah yang bersangkutan masuk DTKS di dalam Sistem SIKS-NG</li> <li>4. Petugas mengecek yang bersangkutan masuk penerima BPNT atau tidak</li> <li>5. Menjelaskan kepada yang bersangkutan sesuai kebutuhan yang di inginkan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit/Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Pendampingan dan Verval Data BPNT
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N lapor</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Layanan Chat Whatsapp 08112811919</li> <li>e. Pendamping Sosial setiap kelurahan</li> <li>f. Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Surakarta</li> <li>g. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a></li> <li>h. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a></li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 227 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5360);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>157 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2015 tentang Ketahanan Pangan dan Gizi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 60 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5680);</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2014 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 4);</p> <p>9. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>3. Tekun dan teliti</li> <li>4. Menguasai aplikasi E-SIK dan SIKS-NG</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Aplikasi E-SIK 2. Aplikasi SIKS-NG 3. Komputer/ Laptop 4. Printer 5. Aplikasi SIKS-NG dan E-SIK 6. ATK 7. Jaringan Internet 8. Telepon/ Hp 9. Almari/Rak Arsip 10. Mushola 11. Toilet Umum and Toilet Disabilitas 12. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali



Lampiran Nomor	DINSOS/BID_LINJAMSOS/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

## STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos)

Jenis Pelayanan : Pemberian Informasi mengenai Pengajuan GAKIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas yang akan di cek status GAKIN oleh petugas</li> <li>2. Petugas melakukan cek di sistem E-SIK Kota Surakarta</li> <li>3. Memberi Informasi Status GAKIN kepada yang bersangkutan</li> <li>4. Jika tidak masuk dalam GAKIN, petugas mengarahkan pemohon untuk datang mengajukan usulan GAKIN ke Kelurahan domisili</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit/Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Informasi Gakin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Laporan</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Layanan Chat Whatsapp 08112811919</li> <li>e. Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Surakarta</li> <li>f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a></li> <li>g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a></li> </ol>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 45);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik;</li> <li>4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Data Kemiskinan Daerah;</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</li> <li>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</li> <li>9. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayan di Lingkungan Pemerintah Kota</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Surakarta; 10. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>3. Tekun dan teliti</li> <li>4. Menguasai aplikasi E-SIK</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi E-SIK</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Telepon/ Hp</li> <li>7. Almari/Rak Arsip</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas</li> <li>10. Ruang Front Office</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali</li> </ol>

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_LINJAMSOS/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos)  
 Jenis Pelayanan : Pengecekan status DTKS beserta Bantuan Sosial dari Pemerintah Pusat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas yang akan di cek status DTKS oleh petugas 2. Petugas melakukan cek di sistem SIKSNG 3. Memberi Informasi Status DTKS kepada yang bersangkutan 4. Print out hasil DTKS jika pemohon masuk kedalam system SIKSNG
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit/Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Print out hasil status DTKS dari SIKSNG
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. SP4N Laporan c. Telepon (0271) 734123 d. Layanan Chat Whatsapp 08112811919 e. Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Surakarta f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a> g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur,



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 45);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik;</p> <p>4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Data Kemiskinan Daerah;</p> <p>5. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta;</p> <p>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>10. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>3. Tekun dan teliti</li> <li>4. Memiliki Integritas kerja</li> <li>5. Berkomitmen dan tanggung jawab</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi SIKSNG</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Telepon/ Hp</li> <li>7. Almari/Rak Arsip</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas</li> <li>10. Ruang Front Office</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di database</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali</li> </ol>

Lampiran Nomor	DINSOS/BID_LINJAMSOS/SP/IV/2023/5
Revisi ke	00

### STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos)

Jenis Pelayanan : Pelaksanaan pengangkatan Anak Adopsi (COTA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> <li>3. Persyaratan susulan setelah konsultasi dengan PEKSOS</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan</li> <li>2. Petugas melakukan cek kelengkapan berkas persyaratan</li> <li>3. Petugas mengarahkan pemohon kepada PEKSOS untuk konsultasi tindak lanjut</li> <li>4. Pemohon melengkapi persyaratan tambahan yang diberikan oleh PEKSOS</li> <li>5. Pemohon akan di informasikan lanjut oleh PEKSOS terkait COTA yang diajukan setelah PEKSOS mengecek semua kelengkapan persyaratan COTA layak untuk dilanjutkan/ tidak prosesnya</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Menit/Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan Pengangkatan Anak Adopsi (COTA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. SP4N Lapor</li> <li>c. Telepon (0271) 734123</li> <li>d. Layanan Chat Whatsapp 08112811919</li> <li>e. Datang langsung ke Dinas Sosial Kota Surakarta</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Email: <a href="mailto:dinsos@surakarta.go.id">dinsos@surakarta.go.id</a> g. Website: <a href="http://dinsos.surakarta.go.id">dinsos.surakarta.go.id</a>
		<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengasuhan Anak</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak</li> <li>4. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 21 Tahun 2013 tentang Pengasuhan Anak</li> <li>5. Peraturan Dirjen Rehsos Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Prosedur Pengangkatan Anak</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 45);</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik;</li> <li>9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Data Kemiskinan Daerah;</li> <li>10. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		11. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 12. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta proses Bisnis Dan Standar Operasioanl Prosedur di Lingkungan Kota Surakarta; 13. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah; 14. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 15. Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 2. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop 3. Tekun dan teliti 4. Memiliki Integritas kerja 5. Memahami undang-undang terkait pengangkatan anak adopsi 6. Berkomitmen dan tanggung jawab
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip



NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Mushola 8. Toilet Umum dan Toilet Disabilitas 9. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 bulan sekali